

DESAFIO PROFISSIONAL

CURSO: SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM MARKETING

1ª SÉRIE

DISCIPLINAS NORTEADORAS:

- **TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO;**
- **COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.**

AUTORES:

- **PROFº CARLOS EDUARDO DE AZEVEDO;**
- **PROFª RAQUEL DE OLIVEIRA HENRIQUE.**

APRESENTAÇÃO

O Desafio Profissional é um procedimento metodológico de ensino-aprendizagem que tem por objetivos:

- ✓ Favorecer a aprendizagem.
- ✓ Estimular a corresponsabilidade do aluno pelo aprendizado eficiente e eficaz.
- ✓ Promover o estudo dirigido a distância.
- ✓ Desenvolver os estudos independentes, sistemáticos e o autoaprendizado.
- ✓ Oferecer diferentes ambientes de aprendizagem.

- ✓ Auxiliar no desenvolvimento das competências requeridas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação.
- ✓ Promover a aplicação da teoria e conceitos para a solução de problemas práticos relativos à profissão.
- ✓ Direcionar o estudante para a busca do raciocínio crítico e a emancipação intelectual.

Para atingir estes objetivos, você deverá seguir as instruções na elaboração do Desafio Profissional ao longo do bimestre, sob a orientação do Tutor a Distância, considerando as disciplinas norteadoras.

A sua participação nesta proposta é essencial para o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas na sua atuação profissional.

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

Ao concluir os passos propostos neste desafio, você terá desenvolvido as competências e habilidades que constam nas Diretrizes Curriculares Nacionais descritas a seguir:

- ✓ Conhecer as técnicas e o processo de negociação empresarial.
- ✓ Compreender as habilidades sobre a comunicação e tratar os conflitos sendo capaz de solucionar os problemas dentro do ambiente de trabalho.
- ✓ Desenvolver o conhecimento a cerca dos processos de mudança e dos relacionamentos interpessoais e do individuo com o ambiente organizacional.
- ✓ Compreender a capacidade de adaptação dos profissionais as constantes mudanças no ambiente de trabalho.

OBJETIVO DO DESAFIO

Planejar e apresentar uma proposta de negociação sistêmica conforme conhecimentos adquiridos em sala de aula, levando em consideração tanto o comportamento da organização perante as possíveis situações de dificuldades e conflitos encontrados no ambiente interno e externo, quanto o comportamento dos moradores do bairro frente às mudanças que estarão sendo propostas. Sendo assim, que prevaleça uma negociação onde todas as partes envolvidas possam ser beneficiadas com as mudanças e melhorias.

PRODUÇÃO ACADÊMICA

Construção de um planejamento para negociação sistêmica (que beneficie todos os envolvidos) estando neste contexto: uma gravadora de músicas conceituada no Mercado (empresa fictícia); a associação dos moradores de um bairro classe média de uma cidade no interior de São Paulo (fictícia) e a Prefeitura da Cidade.

DESAFIO PROFISSIONAL

Uma conceituada gravadora de música, através de pesquisa realizada referente a custo, logística e ambientação ideal, pretende se instalar em um bairro classe média de uma cidade no interior de São Paulo, onde pretende inclusive investir em melhorias na região circunvizinha, trazendo assim um progresso contínuo ao local escolhido como sede da empresa.

Os moradores, através da associação de moradores do bairro, quando souberam de tal notícia, entraram com pedido/manifesto junto à prefeitura da cidade, cuja intenção é impedir as novas instalações da Gravadora, alegando que a empresa irá perturbar a tranquilidade dos moradores devido ao barulho, trânsito, e também que afetará a segurança dos moradores do bairro devido à quantidade de

artistas a frequentar o local. A prefeitura por sua vez, após analisar o pedido dos moradores e verificar que o projeto já havia sido aprovado pela secretaria competente, entrou em contato com a empresa, informando sobre a reivindicação da associação de moradores, solicitando assim, um porta voz para negociar com os moradores e apresentar uma proposta de negociação para chegar a um acordo no prazo de quarenta e cinco dias, com uma reunião prévia para as primeiras negociações em vinte dias. Desta forma, a prefeitura acompanhará as negociações, para prosseguir com a liberação das obras para instalação da empresa no bairro/cidade ou não. O Sr. Jorge Andrade, gerente de negociações e porta voz do CEO da Gravadora, foi designado para dar início às negociações. Da mesma forma, o Sr. Carlos Henrique, o líder da associação de moradores do bairro, também iniciou a coleta de informações com os moradores a fim de elaborarem uma proposta a ser apresentada na reunião prévia daqui a vinte dias. Ambas as partes defenderão seu ponto de vista, devendo partir de cada negociador apresentar uma contra proposta.

O bairro é de classe média, tem apenas cinco anos de formação na cidade e ainda necessita de melhorias em algumas áreas tais como: iluminação, sinalização e viabilização de retornos, uma vez que o mesmo fica as margens de uma grande rodovia estadual.

Diante do contexto acima e utilizando sua criatividade, você deverá construir um planejamento para esta negociação, se colocando no lugar do negociador - Sr. Jorge, visando apresentar a proposta dentro do prazo pré-estabelecido pela prefeitura em duas etapas: 20 dias – reunião prévia e 45 dias – negociação final.

A arte de negociar, juntamente com a capacidade de influenciar e o relacionamento são diferenciais competitivos que as empresas buscam todos os dias em seus profissionais. O comportamento dos profissionais dentro das organizações está ligado diretamente a sua capacidade de se relacionar e de solucionar problemas e conflitos a partir de uma visão do todo para satisfazer uma determinada necessidade.

É comum as empresas enfrentarem negociações onde somente uma das partes tende a ser beneficiada e a ética fica totalmente fora da negociação nestes casos.

Segundo Martinelli (...), a arte de negociar ideias, projetos, bens materiais e etc..., tem sido motivo de busca para todos que acreditam que as pessoas tem passagem obrigatória nesse processo. Na maior parte do nosso tempo, estamos envolvidos em negociações no trabalho, nas amizades e nas relações afetivas. Para todas as negociações, a necessidade de se chegar a um entendimento é uma constante.

O seu Desafio Profissional é justamente colaborar na criação de planejamento/proposta para negociação entre duas partes com objetivo de solucionar um conflito e trazer benefícios às partes envolvidas através da negociação sistêmica. Deverá ser feita uma análise dos impactos que tal conflito provocará no ambiente organizacional, no comportamento dos indivíduos no ambiente de trabalho, bem como nos moradores do bairro. Avaliar o processo de comunicação e dar *feedback* sobre as mudanças e melhorias conquistadas também fazem parte deste processo.

Para construir o seu Desafio Profissional será necessário seguir os seguintes passos:

Passo 01

Neste passo você deverá inserir o mapeamento do perfil dos oponentes da negociação, perfil do negociador da gravadora e as informações relevantes das partes: **Associação dos moradores X Gravadora**. (Apêndice I ao final do Desafio)

Lembre-se: você deverá se colocar no lugar do negociador da gravadora (Sr. Jorge Andrade).

Passo 02

Neste passo você deverá mapear as habilidades essenciais dos Negociadores segundo **modelo de Jung** constante no livro principal desta disciplina, relativo aos: Estilos, Características e Táticas a serem utilizadas na negociação, elencando os seguintes elementos:

Ponto de Atenção: Lembre-se de que são duas partes, portando, deve ser feito um mapeamento para cada uma das partes envolvidas.

Passo 03

Aqui você irá relatar os pontos principais a serem negociados:

- Análise da situação;
- Planejamento: objetivos da gravadora e as estratégias e argumentos que serão utilizadas;

Nota: Utilize a criatividade e inovação para sugerir a proposta.

Passo 04

De acordo com apêndice II, tomar conhecimento da cultura e do clima organizacional estabelecidos na Gravadora relativo à mudança de localidade.

Elencar as variáveis que podem vir a afetar o desempenho dos colaboradores da gravadora como também o resultado da negociação caso o projeto não seja aprovado.

Passo 05

Neste passo deverá ser apresentada uma prévia das negociações segundo a 1ª reunião das partes contendo *feedback* sobre a comunicação e os possíveis ajustes nas propostas para apresentação final. Leia o apêndice III - Resultado da 1ª reunião, para dar prosseguimento nos ajustes da proposta da gravadora.

Passo 06

Apresentar o planejamento da proposta de negociação de ambas as partes em um relatório final seguindo a padronização deste desafio, com o resultado das negociações e seus benefícios para as partes envolvidas.

ORIENTAÇÃO PEDAGÓGICA

Para ajudar você na elaboração deste Desafio Profissional é importante que conheça o processo de negociação assim como o comportamento organizacional diante dos conflitos e suas negociações. Para tanto você deverá fazer a leitura dos livros principais das disciplinas de Técnicas de negociação e de Comportamento Organizacional e acompanhar as aulas. Leia o artigo "O processo de Negociação, sua Estrutura e Importância no Contexto Atual", disponível em: < http://www.aedb.br/seget/artigos05/299_ARTIGO%20NEGOCIACAO.pdf > acesso em 13 fev. 2014.

Para tanto a Psicologia nos ajuda a entender o comportamento do ser humano dentro das organizações ou comportamento organizacional. Assista ao vídeo de entrevista com o Profº. Renato Azevedo sobre o assunto disponível em: < <http://jovempan.uol.com.br/videos/entrevistas/57680-o-que-e-comportamento-organizacional.html> > acesso em 15 fev. de 2014.

POSTAGEM DO DESAFIO PROFISSIONAL

Postar no Ambiente Virtual a versão final do Desafio Profissional em arquivo único no formato .doc / .docx, (Word), para a avaliação e atribuição da nota pelo tutor. A postagem deverá ser realizada em uma única disciplina que contemple o Desafio Profissional como parte integrante das Atividades Avaliativas.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Desafio Profissional: Nota – 0 a 4 pontos.

Observância à padronização e às orientações para a construção do projeto.

PADRONIZAÇÃO

A atividade deve ser estruturada de acordo com a seguinte padronização:

1. Em páginas de formato A4;
2. com margens esquerda e superior de 3cm, direita e inferior de 2cm;
3. fonte *Times New Roman* ou *Arial*/tamanho 12, cor preta;
4. espaçamento de 1,5 entre linhas;
5. se houver citações com mais de três linhas, devem ser em fonte tamanho 10, com um recuo de 4cm da margem esquerda e espaçamento simples entre linhas;
6. com capa, contendo:
 - 6.1. nome de sua Unidade de Ensino, Curso e Disciplinas;
 - 6.2. nome completo e RA do (a) aluno (a);
 - 6.3. título da atividade;
 - 6.4. nome do Tutor (a) a Distância (EAD);
 - 6.5. cidade e data da entrega, apresentação ou publicação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, Renato. **Comportamento Organizacional**. Entrevista Radio JP.; Disponível em: <<http://jovempan.uol.com.br/videos/entrevistas/57680-o-que-e-comportamento-organizacional.html>> Acesso em: 15 fev. 2014.

CARAVANTES, Geraldo R.. **Comportamento Organizacional**. Porto Alegre: ICDEP, 2008. (Livro Principal)

MARTINELLI, Dante P.. **Negociação: aplicações práticas de uma abordagem sistêmica**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009. (Livro Principal)

OLIVEIRA, Jose Vilmar; RODRIGUES, Luiz Carlos. **O Processo de Negociação, sua estrutura e importância no contexto atual**. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos05/299_ARTIGO%20NEGOCIACAO.pdf> Acesso em: 13 fev. 2014.

COMO CITAR ESTE DESAFIO PROFISSIONAL

AZEVEDO, Carlos E.; HENRIQUE, Raquel de O. **Desafio Profissional de Técnicas de Negociação e Comportamento Organizacional**. [Online]. Valinhos, 2014, p. 01-10. Disponível em: <www.anhanguera.edu.br/cead>. Acesso em: Nov. 2014.

APÊNDICES

APÊNDICE I

Perfil dos Oponentes – Associação de Moradores do Bairro

Líder: Carlos Henrique

Formação: Administrador

Objetivo: Impedir a construção da Gravadora

Alegação: Perturbação da ordem Pública

Argumentos: Barulho, Segurança e infraestrutura (trânsito).

Informações relevantes: Público conservador e questionador, que preza tranquilidade, sendo que a maioria são pessoas de 3ª idade.

Estímulos a Negociação: Tem a ideia fixa de que o bairro não necessita dos progressos advindos deste empreendimento.

Perfil do Negociador - A Gravadora

Negociador: Jorge Andrade

Formação: Estrategista de Negócios/Experiência em negociar em meio a conflitos.

Objetivo: Obter a liberação do empreendimento e instalar a gravadora no bairro.

Alegação: O progresso é inevitável

Estímulos a Negociação: Pode contribuir para melhorias no bairro, desde que, a negociação seja com benefícios para todos.

APÊNDICE II

A gravadora tem sua cultura disseminada entre seus colaboradores de forma satisfatória. Os proprietários trabalham com foco na liderança participativa e seus funcionários tem a liberdade de no momento certo opinarem sobre determinadas decisões. A empresa tem em sua política plano de carreira e sucessão, aproveitando desta forma ao Maximo os talentos dentro da organização.

Com o empreendimento de novas instalações no interior, alguns funcionários serão remanejados com promoção para a nova estrutura, e isto irá afetar diretamente suas vidas pessoais, gerando uma série de mudanças, inclusive de moradia com suas famílias.

O clima no ambiente de trabalho é de desafio e crescimento, os colaboradores estão ansiosos pelo inicio das atividades em nova cidade, com novas pessoas e outras possibilidades.

Com a notícia do manifesto dos moradores e a possibilidade do empreendimento ser embargado, o clima na organização ficou tenso e os funcionários inseguros por diversas questões. A produtividade caiu e o absenteísmo cresceu no último mês.

APÊNDICE III

Na primeira reunião realizada, Carlos Henrique levou ao conhecimento de Jorge, as reclamações dos moradores em relação à instalação da gravadora no bairro:

- ✓ O barulho irá incomodar a nossa tranquilidade
- ✓ A estrutura do bairro não comportará o trânsito intenso
- ✓ A nossa segurança estará sendo ameaçada

Não queremos este empreendimento em nosso bairro, ele trará prejuízo a população local. Já foi encaminhado aos órgãos competentes um ofício solicitando o embargo da obra até segunda ordem.

A proposta da associação é que vocês busquem outro local para instalação da empresa.

Em contra partida, Jorge argumenta explicando que a gravadora possui tecnologia de ponta e que seus estúdios não propagam o som, pois são revestidos com materiais especiais que mantêm o som somente no ambiente interno. Ofereceu inclusive, levar alguns moradores a uma visita a matriz da gravadora para que pudessem confirmar estas informações e saber como funcionam os estúdios.

Na questão do trânsito, a gravadora poderá investir em uma melhor estrutura para as ruas através de sinalizações e farol, assim como negociar com secretaria responsável sobre uma possível obra de retorno junto à rodovia para facilitar entrada e saída de veículos pela pista, o que reduziria a movimentação em outras vias do bairro.

Quanto à segurança podemos pensar juntos em algo que atenda a necessidade dos moradores tanto no período diurno quanto noturno.

Carlos Henrique, que estava acompanhado de mais dois moradores informa a Jorge que os moradores aceitam a visita às instalações da gravadora e quanto à proposta sobre as melhorias para estruturar o trânsito, a associação entrará em consenso e trará resposta na negociação final, juntamente com alguma proposta sobre a segurança.